

PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI, DUKUNGAN MANAJEMEN  
PUNCAK, DAN PROGRAM PELATIHAN DAN PENDIDIKAN TERHADAP  
KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA SIDOARJO

SKRIPSI



Oleh :  
Florence Vania Angelina  
0913010073/FE/EA

Kepada

PROGRAM STUDI EKONOMI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2013

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus atas segala berkat dan kasih yang selalu diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul “PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI, DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, DAN PROGRAM PELATIHAN DAN PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA SIDOARJO”

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, maka akan sulit bagi penulis untuk dapat menyusun skripsi ini. Sehubungan dengan hal itu, maka dalam kesempatan istimewa ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung kelancaran penulisan skripsi baik berupa dukungan, doa maupun bimbingan yang telah diberikan. Secara khusus penulis dengan rasa hormat yang mendalam mengucapkan terima kasih pada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur, SE. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. R.A. Suwaidi, MS., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Hero Priono, SE. Msi. Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
5. Ibu Dra. Ec. Anik Yulianti, Maks, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi.

6. Dosen-dosen Program Studi Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orangtua yang telah memberi dorongan, semangat, doa, dan kasih sayang.
8. Flobert Steven yang telah rela mengantar kesana-kemari dan selalu memberi semangat.
9. Nelson Vernando Kaligis yang tiada hentinya menyemangati dan memberikan perhatian serta kasih sayangnya bagi penulis.
10. Untuk Merinda, Yania, dan Resty terima kasih untuk bantuannya dan menjadi sahabat cerita terbaik.
11. Pihak perusahaan yang telah memberi data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan ini.
12. Seluruh pihak terkait yang turut membantu dalam penyelesaian laporan ini.

Kritik dan saran yang membangun penulis terima dengan senang hati dan penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis sendiri, tetapi juga bagi teman-teman satu Program Studi Akuntansi dan teman-teman di Fakultas Ekonomi serta pembaca pada umumnya.

Surabaya, 2 Juli 2013

Penulis

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus atas segala berkat dan kasih yang selalu diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul “PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI, DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, DAN PROGRAM PELATIHAN DAN PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA SIDOARJO”

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, maka akan sulit bagi penulis untuk dapat menyusun skripsi ini. Sehubungan dengan hal itu, maka dalam kesempatan istimewa ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung kelancaran penulisan skripsi baik berupa dukungan, doa maupun bimbingan yang telah diberikan. Secara khusus penulis dengan rasa hormat yang mendalam mengucapkan terima kasih pada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur, SE. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. R.A. Suwaidi, MS., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Hero Priono, SE. Msi. Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
5. Ibu Dra. Ec. Anik Yuliati, Maks, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi.

6. Dosen-dosen Program Studi Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orangtua yang telah memberi dorongan, semangat, doa, dan kasih sayang.
8. Flobert Steven yang telah rela mengantar kesana-kemari dan selalu memberi semangat.
9. Nelson Vernando Kaligis yang tiada hentinya menyemangati dan memberikan perhatian serta kasih sayangnya bagi penulis.
10. Untuk Merinda, Yania, dan Resty terima kasih untuk bantuannya dan menjadi sahabat cerita terbaik.
11. Pihak perusahaan yang telah memberi data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan ini.
12. Seluruh pihak terkait yang turut membantu dalam penyelesaian laporan ini.

Kritik dan saran yang membangun penulis terima dengan senang hati dan penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis sendiri, tetapi juga bagi teman-teman satu Program Studi Akuntansi dan teman-teman di Fakultas Ekonomi serta pembaca pada umumnya.

Surabaya, 2 Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pengertian Akuntansi Secara Umum.....	12
2.2.2. Sistem Informasi.....	12
2.2.2.1. Definisi Sistem Informasi.....	12
2.2.3. Sistem Informasi Akuntansi.....	13
2.2.3.1. Definisi Sistem Informasi Akuntansi.....	13
2.2.3.2. Unsur-unsur Sistem Informasi Akuntansi.....	14
2.2.3.3. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi.....	15

2.2.3.4. Pemakai Sistem Informasi Akuntansi.....	16
2.2.3.5. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.....	19
2.2.4. Faktor-faktor Yang Berpengaruh Pada Kinerja SIA.....	19
2.2.4.1. Partisipasi Pemakai.....	19
2.2.4.2. Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai.....	20
2.2.4.3. Dukungan Manajemen Puncak.....	20
2.2.5. Kerangka Pikir.....	21
2.2.5.1. Pengaruh Partisipasi Pemakai Berpengaruh Terhadap SIA.....	21
2.2.5.2. Pengaruh Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Berpengaruh Terhadap SIA.....	22
2.2.5.3. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Berpengaruh Terhadap SIA.....	24
2.2.6. Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1. Definisi Operasional dan Teknik Pengukuran Variabel.....	26
3.1.1. Definisi Operasional.....	26
3.1.2. Teknik Pengukuran Variabel.....	27
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	30
3.2.1. Obyek Penelitian.....	30
3.2.2. Populasi.....	30
3.2.3. Sampel.....	31
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	31

3.3.1. Jenis Data.....	31
3.3.2. Sumber Data.....	32
3.3.3. Pengumpulan Data.....	32
3.4. Uji Kualitas Data.....	33
3.4.1. Uji Validitas.....	33
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	33
3.4.3. Uji Normalitas.....	34
3.5. Uji Asumsi Klasik, Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	34
3.5.1. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.2. Teknik Analisis.....	36
3.5.3. Uji Hipotesis.....	36
3.5.3.1. Uji F.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	40
4.1.1. Sejarah “PDAM” Delta Tirta.....	40
4.1.2. Visi, Misi, dan Motto “PDAM” Delta Tirta.....	41
4.1.3. Struktur Organisasi.....	41
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
4.2.1. Deskripsi Variabel Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.....	43
4.2.2. Deskripsi Variabel Partisipasi Pemakai.....	45
4.2.3. Deskripsi Variabel Dukungan Manajemen Puncak.....	45
4.2.4. Deskripsi Variabel Program Pelatihan dan Pendidikan.....	46



4.3. Uji Kualitas Data.....	48
4.3.1. Uji Validitas.....	48
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	52
4.3.3. Uji Normalitas.....	53
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.1. Persamaan Regresi Linear Berganda.....	56
4.4.2. Koefisien Determinasi.....	58
4.4.3. Uji F.....	59
4.4.4. Uji T.....	60
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.5.1. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.5.2. Implikasi Penelitian.....	64
4.6. Perbedaan Hasil Penelitian Dengan Penelitian Terdahulu.....	64
4.7. Keterbatasan Penelitian.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI, DUKUNGAN MANAJEMEN  
PUNCAK, DAN PROGRAM PELATIHAN DAN PENDIDIKAN  
TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA  
SIDOARJO

Oleh :  
Florence Vania Angelina

Abstraksi

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dagang, dan manufaktur memerlukan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) untuk menjalankan usahanya terutama pada era globalisasi seperti sekarang ini, dimana informasi merupakan suatu hal yang penting didalam memutuskan langkah organisasi guna memenangkan persaingan, dan teknologi juga sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris adanya pengaruh dari partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, dan program pelatihan dan pendidikan terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta Sidoarjo.

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta Sidoarjo. Analisis didasarkan pada data dari 25 responden yang pengumpulan datanya dilakukan dengan mengumpulkan data primer berupa penyebaran kuesioner. Variabel yang digunakan adalah partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak dan program pelatihan dan pendidikan sebagai variabel independen dan kinerja sistem informasi akuntansi sebagai variabel dependen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak dan program pelatihan dan pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

**Kata Kunci:** Partisipasi Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak, Program Pelatihan dan Pendidikan, Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dagang, dan manufaktur memerlukan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) untuk menjalankan usahanya terutama pada era globalisasi seperti sekarang ini, dimana informasi merupakan suatu hal yang penting didalam memutuskan langkah organisasi guna memenangkan persaingan, dan teknologi juga sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu (Fitri, 2011).

Informasi yang memadai hanya dapat dihasilkan oleh sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta, dan memanipulasi (proses rekayasa dengan melakukan penambahan, penyembunyian, penghilangan atau pengkaburan terhadap bagian atau keseluruhan sebuah realitas, kenyataan, fakta-fakta ataupun sejarah yang dilakukan berdasarkan sistem perancangan sebuah tata sistem nilai) informasi internal dan eksternal secara efektif (Lau, 2004:24).

Dalam upaya ini faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dari sistem informasi akuntansi yang digunakan juga sangat berpengaruh terhadap kualitas informasi yang akan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pihak yang membutuhkan informasi. Fungsi

informasi akuntansi dalam suatu perusahaan adalah sebagai alat bantu pencapaian tujuan melalui penyediaan informasi. Tetapi peranan yang penting dalam perusahaan tataplah manusia sebagai penentu keputusan. Jadi peranan manusia dalam sistem informasi sangat vital, karena perencanaan dan perancangan sistem informasi harus lebih jauh memperhatikan dan melibatkan faktor manusia. (Burch dan Grudnitski.1991. dalam Setianingsih.1998).

Kesuksesan perkembangan sistem sistem informasi akuntansi sangat tergantung pada kesuksesan harapan antara sistem analisis, pemakai (user), sponsor, dan costumer. Perkembangan sistem informasi akuntansi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, karena perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional.

Suatu sistem belum dikatakan berhasil jika pemakai sistem tidak menerimanya atau bahkan jika sistem tersebut dapat menurunkan semangat kerja pemakainya Alter (1996) dalam Setianingsih (1998). Sehingga dapat dikatakan bahwa berhasil atau tidaknya sistem informasi yang dikembangkan dapat dikatakan bahwa berhasil atau tidaknya sistem informasi yang dikembangkan dapat diukur dari seberapa besar tingkat penerimaan dan tingkat kepuasan pemakai atas sistem. Jika pemakai sistem merasa kurang puas dan bahkan tidak dapat menerima sistem yang

dikembangkan maka hal tersebut dapat dikatakan sebagai suatu kegagalan bagi sistem informasi yang dikembangkan.

Manajer puncak suatu perusahaan adalah para eksekutif pada puncak organisasi yang bertanggung jawab atas kelangsungan hidup dan kesuksesan karyawan. Dukungan dan keterlibatan manajemen puncak ini memegang peranan penting dalam tahap siklus pengembangan sistem dan dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Selain itu, manajemen puncak melalui kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi, yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam setiap tahap pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kinerja sistem informasi akuntansi. Oleh karena itu, partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kinerja sistem informasi akuntansi. Oleh karena itu, partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem akan meningkat dengan adanya dukungan dari manajemen puncak.

Perusahaan dalam mengikuti dan mengembangkan Sistem Informasi Akuntansi perusahaan harus mengusahakan keberadaan program pelatihan dan pendidikan bagi pemakai sistem informasi akuntansi. Karena dengan pelatihan dan pendidikan, pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka mereka dan kesungguhan serta keterbatasan Sistem Informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja (Montazemi, 1988, dikutip oleh Komara, 2005). Program pelatihan dan pendidikan

memiliki hubungan yang positif dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi (Jen, 2002).

Kinerja sistem informasi akuntansi dapat dikatakan baik jika informasi yang diterima memenuhi harapan pemakai informasi oleh faktor-faktor yang meliputi keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi, dukungan manajemen puncak serta keberadaan program pelatihan dan pendidikan pemakai. (Widyaningrum 2007).

Dengan adanya sistem informasi akuntansi tersebut diharapkan informasi yang dihasilkan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dari pemakai informasi. Serta mampu meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi, dimana kinerja sistem informasi akuntansi dapat diukur dengan menggunakan kepuasan pemakai atas pemakaian sistem informasi akuntansi (Rosmiaty Toding, 2009).

Kenyataannya kinerja sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sidoarjo mengalami permasalahan yaitu pada kepuasan karyawan terhadap sistem informasi akuntansi yang kurang dari standar yang telah ditentukan perusahaan, hal ini akan menyebabkan karyawan mengerjakan tugasnya tidak sesuai dengan standar perusahaan, sehingga akan berpengaruh terhadap hasil informasinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo. Penilaian PDAM telah diatur dalam Keputusan Menteri

Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja PDAM.

TABEL 1.1  
KINERJA PDAM Delta Tirta Sidoarjo  
Tahun 2006 - 2009

No	Uraian	2008	2009	2010	2011
1.	Aspek Keuangan	36	34	33	30
2.	Aspek Operasional	18,63	20	19,57	21,28
3.	Aspek Administrasi	11	14,53	11,25	11,67
To tal		65,63	68,53	63,82	62,95

Sumber : Pertanggungjawaban Direktur PDAM

Berdasarkan tabel diatas tampak hasil penilaian kinerja PDAM “Delta Tirta” Kabupaten Sidoarjo untuk tahun 2011 adalah 62,95 sedangkan untuk tahun 2010 adalah 62,94. Permasalahan dalam penelitian ini adalah meneliti faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja perusahaan, sehingga perusahaan tersebut dapat meningkatkan kinerjanya, Faktor-faktor tersebut diantaranya : keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, dukungan dari manajemen puncak, dan keberadaan program pelatihan dan pendidikan bagi pemakai, sehingga faktor-faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam kinerja sistem informasi agar dalam pengembangan sistem informasi dapat memperbaiki pengendalian intern serta dapat memberikan informasi yang tepat dan akurat.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik membahasnya dalam sebuah skripsi dengan judul “ PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI, DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, DAN PROGRAM PELATIHAN DAN PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA SIDOARJO”

### 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

“Apakah partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, dan program pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta Sidoarjo?”

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris adanya pengaruh dari partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, dan program pelatihan dan pendidikan terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta Sidoarjo.



#### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

##### 1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat menerapkan ilmu berdasarkan teori yang didapat selama masa studi, serta dapat menambah pengetahuan tentang kondisi perusahaan dan permasalahan yang dihadapinya.

##### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk lebih meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dalam mencapai tujuan perusahaan di masa yang akan datang.

##### 3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan riset untuk pengembangan penelitian yang lebih mendalam bagi mahasiswa yang tertarik untuk mendalaminya.

##### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberikan stimulus bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian sejenis dengan menemukan faktor-faktor lain yang masih relevan dengan peningkatan kinerja sistem informasi akuntansi.